

# ServiceQualität Deutschland

## Nun auch in Mecklenburg-Vorpommern!

Um auch in Mecklenburg-Vorpommern die Dienstleistungsqualität der touristischen Leistungsträger weiter auszubauen, hat sich das Land der ServiceQualität Deutschland angeschlossen. Erste Qualitäts-Coachs wurden erfolgreich ausgebildet, und einzelne Betriebe sind auch schon in der Stufe I zertifiziert.

Zielsetzung der ServiceQualität Deutschland ist vor allem die Stärkung des Qualitätsbewusstseins in den Betrieben und darüber die langfristige Sicherung und Verbesserung von Serviceleistungen für die Gäste. Dies erfordert neben einem deutlichen Engagement des Unternehmers die Einbindung und Identifizierung aller Mitarbeiter in und mit ihrem Betrieb.

Die Umsetzung der ServiceQualität Deutschland erfolgt in mehreren Schritten. Beginnend mit der Ausbildung eines Qualitäts-Coachs bis hin zu den drei Zertifizierungsstufen I, II und III.

Der einfachste Schritt in diesem Prozess ist sicher, einen Mitarbeiter zu einem Coach ausbilden zu lassen. Viel Zeit und Kraft jedoch kostet es, sich anschließend innerbetrieblich mit den eigenen Serviceleistungen und den möglichen Qualitätslücken auseinanderzusetzen und diese mit passgenauen Maßnahmen zu schließen. Dies ist jedoch unerlässlich, da die Vorgaben der Zertifizierungsstelle nachprüfbar erfüllt sein müssen, um das begehrte jeweilige Qualitätssiegel zu erlangen.

Die **Hotelberatung Bettina Rennack** unterstützt und begleitet Sie zu Ihrer jeweiligen Zertifizierungsstufe! Die Angebote reichen von der Erarbeitung der innerbetrieblichen Serviceketten über die Ermittlung der spezifischen Kundenerwartungen bis hin zur Einführung eines professionellen Beschwerdemanagementsystems z.B. für eine Zertifizierung in Stufe I. Gemeinsam mit dem Qualitätszirkel aus ausgewählten Mitarbeitern werden die erforderlichen Bausteine erarbeitet und parallel dazu alle Mitarbeiter in den verschiedenen Bereichen bzw. auch mit Blick auf vorhandene Defizite geschult.

Wer die Zertifizierung in Stufe II anstrebt, kann sein Unternehmen auf Stärken und Schwächen in einem Mystery Check von uns überprüfen lassen, um dann entsprechende Schwerpunkte zu setzen.

Wir als Hotelberatung begleiten auf diesem Weg Unternehmen aus folgenden Branchen: Hotellerie, Gastronomie, Campingplätze, Kur- und Bäderbetriebe, Tourismus-Informationen und sonstige touristische Dienstleister – mit Schwerpunkt in MV, bei Bedarf selbstverständlich auch überregional!

Unter bestimmten Umständen können hierfür auch Fördermittel des Landes in Anspruch genommen werden.